

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

AWS Resilience Hub 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 10 日

本 AWS Resilience Hub 服務水準協議（簡稱「SLA」）係規範 AWS Resilience Hub（簡稱「Resilience Hub」）使用情形之政策，並分別適用於每個使用 Resilience Hub 的帳戶。若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之其他協議（下稱「協議」）條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等牴觸之範圍內。本文使用但未予以定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

服務承諾

AWS 應盡商業上合理努力，於任何每月帳單週期在每個 AWS 區域提供 Resilience Hub 而且每月正常運行時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。若 Resilience Hub 無法達成服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內，在適用的 AWS 區域為 Resilience Hub 支付的總費用中，該 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所訂範圍的百分比：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

我們僅會把任何服務抵免額用於扣抵您未來因使用 Resilience Hub 而應支付之款項。我們得經自行斟酌，決定把發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在所涉每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至任何其他帳戶。除本協議另有規定外，對於本公司提供 Resilience Hub 時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，您可以採用的唯一救濟便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

抵免額申請和付款程序

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

若要獲得服務抵免額，您必須在 [AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)並提交索賠申請。要符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括以下資訊：

(i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；

(ii) 您索取服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期的每個五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；以及

(iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生之中斷錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

若該抵免額申請的每月正常運行時間百分比，經我們確認低於服務承諾，則我們會在抵免額申請該月份後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。如未能提供前述要求的抵免額申請資訊及其他資訊者，您便失去獲得服務抵免額的資格。

Resilience Hub SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Resilience

Hub 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Resilience Hub 效能問題：(i)

因逾越我們可合理掌控之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 Resilience Hub 分界點之相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii)

因您未遵循 AWS 網站上 [Resilience Hub](#)

[文件](#) 所載之指南與最佳實務做法所導致之結果；(iv) 因達到 Resilience Hub

服務限制導致需要額外恢復時間者；(v) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；或 (vi)

基於我們依本協議規定暫停或終止您使用 Resilience Hub 之權利所導致者

(統稱為「Resilience Hub SLA 除外事項」)。

如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運行時間百分比計算中明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」係指在每五分鐘區間，Resilience Hub 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

- 指定 AWS
區域的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中所有五分鐘區間可用性的平均值做計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Resilience Hub SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指對 Resilience Hub 文件所列 Resilience Hub API 的呼叫。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。